

# KantoorKlachtenRegeling

(Behorende bij artikel 6.28 van de Verordening op de Advocatuur)

Kantoorklachtenregeling van

**POLO ABOGADO “SPAANSE ABOGADO” / ABOGADO EN PAISES BAJOS**

## Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt tegenover of naar de ABOGADO of de onder dienst verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;

- *klager*: de cliënt of dienst vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;

- *klachtenfunctionaris*: de ABOGADO of medewerker van POLO ABOGADO die is belast met de afhandeling van de klacht;

## Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen **Polo Abogado “Spaanse ABOGADO”. Abogado en Países Bajos** en de cliënt.

2. Polo Abogado draagt zorg voor klachtafhandeling volgens of in overeenstemming met de kantoorklachtenregeling die is een kantoorklachtenregeling behorende bij artikel 6.28 van de Verordening op de Advocatuur (VODA).

## Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en Klachtanalyse.

## Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De ABOGADO wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

2. POLO ABOGADO “Spaanse ABOGADO” heeft in de overeenkomst van opdracht en met een link in de overeenkomst via de algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.

3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling door de interne klachtprocedure niet zijn opgelost moeten worden voorgelegd aan **Geschillencommissie Advocatuur Consumenten** en aan Rechtbank Den Haag, in deze precies volgorde.

#### **Artikel 5 interne klachtprocedure**

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar Mh. Rafael K Polo Guardo, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
4. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen **vier weken na ontvangst van de klacht** of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
5. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

#### **Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling Geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht
3. Er is een formulier voor registratie van klachten en een formulier voor klachten die vormen die klachtbehandeling.

#### **Artikel 7 verantwoordelijkheden**

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.

2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

#### **Artikel 8 klachtregistratie**

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, en ook ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken enter besluitvorming voorgelegd.

#### **Artikel 9 Talen**

1. Er zullen formulieren zijn en versies van de kantoorklachtregeling en de algemene woordwaarden in het Spaans, voor cliënten die Spaanstalige zouden kunnen zijn.
2. Er zal formulieren en versies van kantoorklachtregeling en de algemene woordwaarden in het Engels voor andere cliënten die beheersen Nederlands of Spaans niet.
3. De klachten regeling is openbaar en kan bereikbaar zijn op de webpagina van POLO ABOGADO [www.abogadopolos.com](http://www.abogadopolos.com)

Den Haag .1.10.2024